

- 用人工智能创造超专家级服务 -

# 晓多科技

## 电商服务营销降本增效专项方案



[www.xiaoduoai.com](http://www.xiaoduoai.com)

官方电话：400-028-8810

# 目录

01

市场趋势

02

企业阻力

03

解决方案

04

产品矩阵

05

行业标杆案例分享

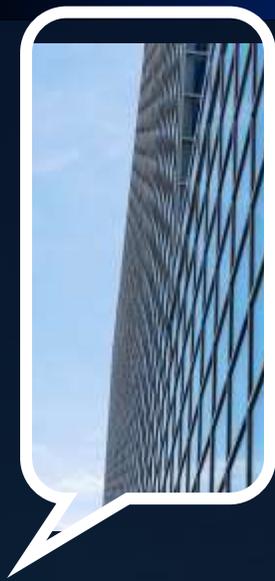
06

服务与保障

01

市场趋势

# 市场波动下的生存挑战——以降本增效应对市场变化



## 电商大环境

大盘增量到顶  
环境趋于保守发展  
行业存量竞争加剧

## 消费端

消费欲望低  
消费金额降低  
消费笔数降低

## 平台及企业

全渠道及自营渠道齐发力  
注重消费体验  
重视存量运营

▶ 对外：注重消费体验 扩大客户需求

▶ 对内：提升经营效率与服务能力 不仅只关注发展速度和规模

# 市场趋势下，引发企业变革

在电商大环境角逐下，已经进入发展新阶段，不再是平台竞争和单一供应链之争  
是以数智驱动、服务与效率的竞争

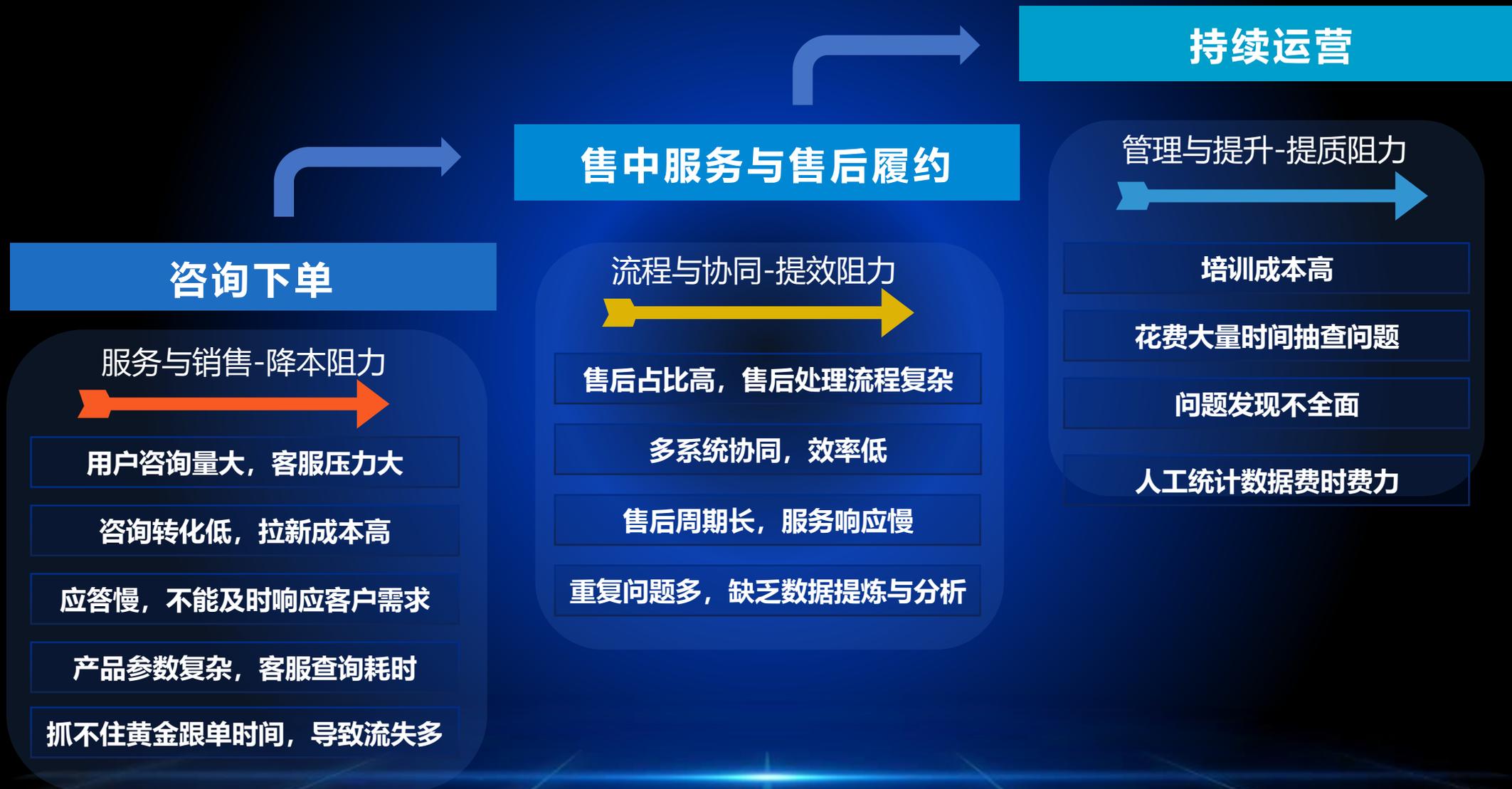


消费者为导向 数智化驱动业务高质量发展

# 02

## 企业痛点/阻力

# 电商业务流与阻力



# 电商业流与阻力

---

服务效率低

内外协同难

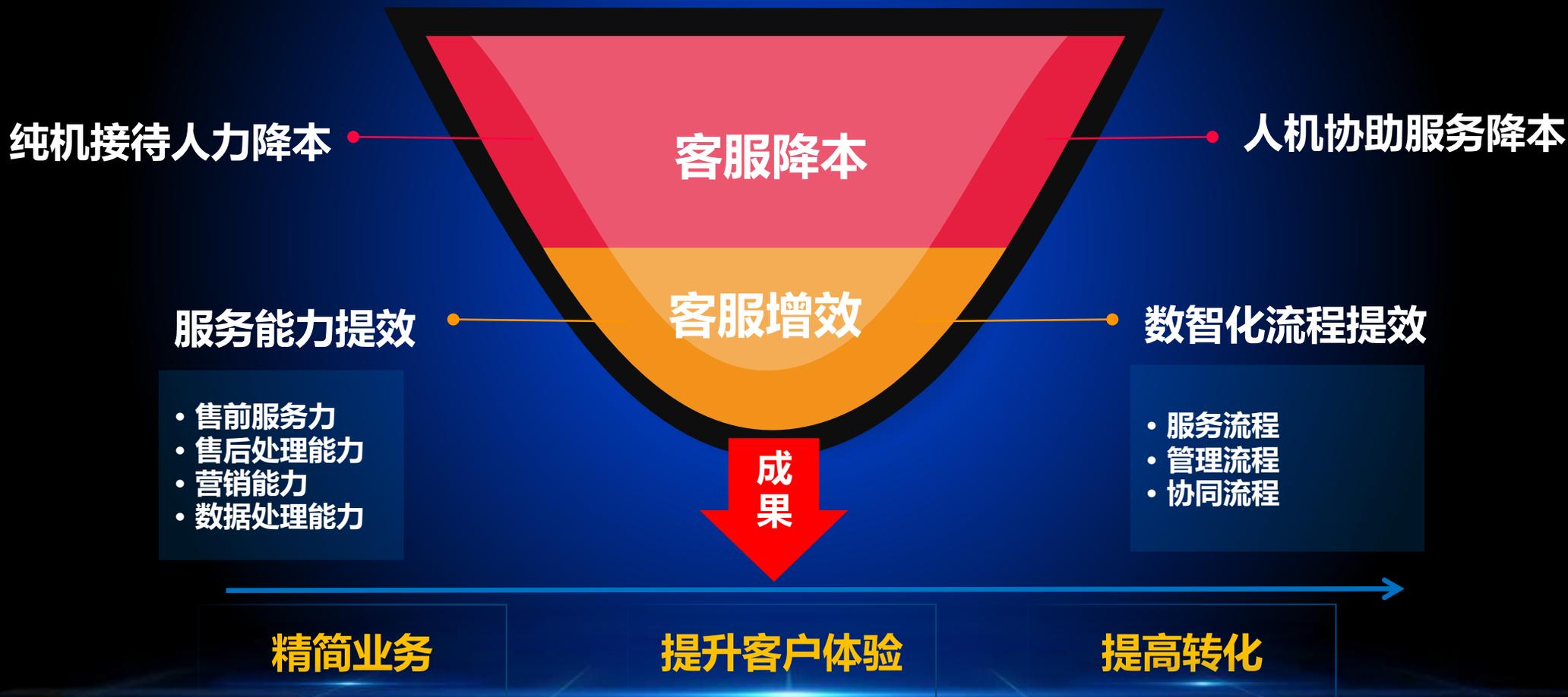
管理成本高

03

解决方案

# 体系化降本增效

AI赋能提效 + 智能化业务链打通 + 数字化管理





降本



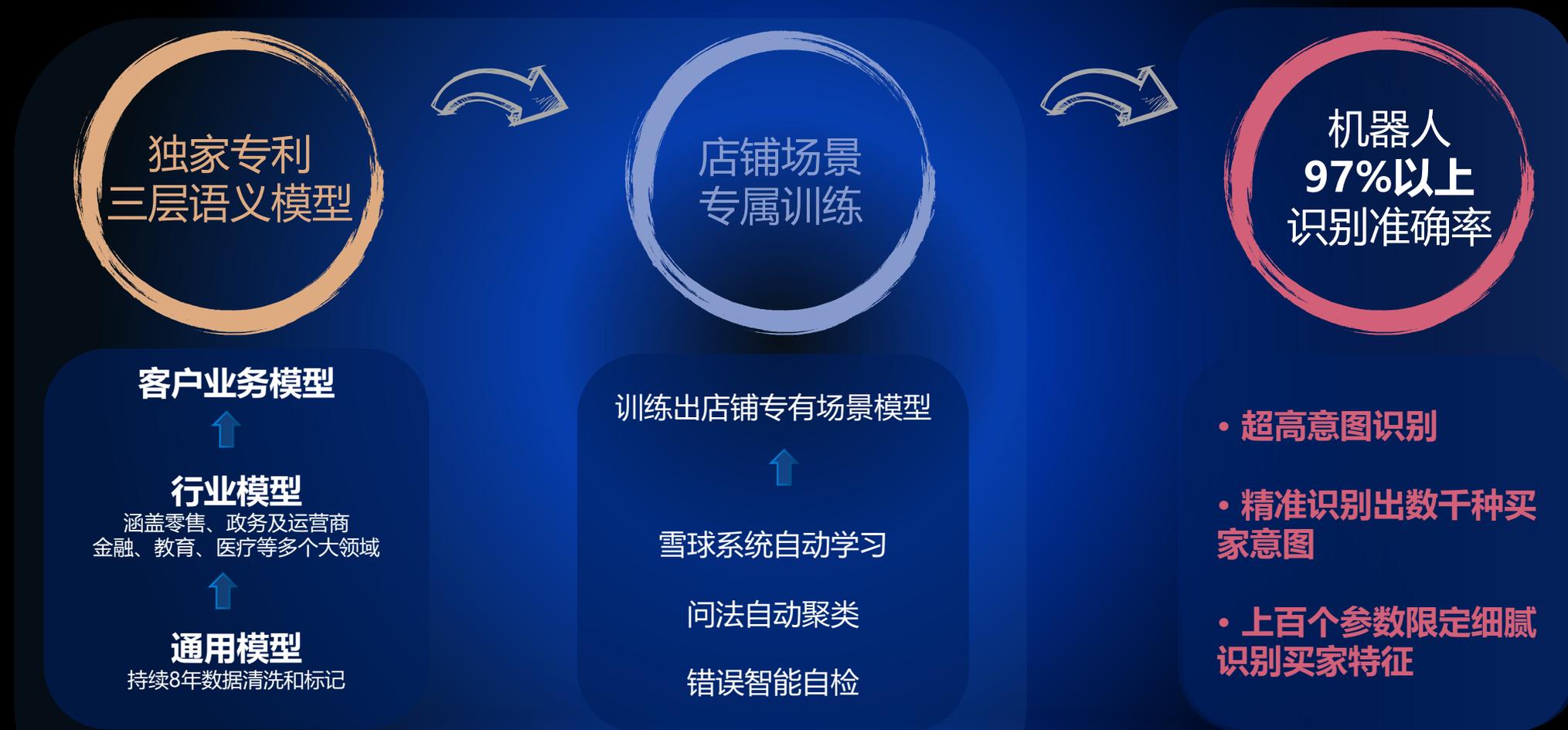
提效

# 01 降本—智能机器人“快”“准”提效



-  **24小时全天在线**
-  **快速准确应答 保障消费体验**
-  **轻松承接活动大促 头部直播**
-  **解决率高 快速释放人工接待压力**

# 01 降本利器—识别准确率行业领先，拟人化快速应答



初始化和维护成本降低80%

## 02 降本—人机辅助模式，释放人力空间

智能化自动回复**为您节省 50% 的**  
**基础问答时间**



释放人力时间，重点跟进关键客户、关键业务

大客户

- 重点跟进大客户，精细化服务，有效增加大客户转化。
- 部分大客户订单进行电话回访、催付

事务跟进

- 操作订单修改，例如修改赠品、地址等
- 售后可进行服务单审核、跟进流程等

异议客户

- 针对存在投诉倾向，或咨询中存在异议客户进行重点跟进，降低店铺差评率

数据分析

- 有足够的时间可以进行数据总结和分析工作

# 03 降本—全自动纯机接待 直降人力成本

## 商家业务价值

缓解客服资源紧张带来的咨询压力

降低咚咚响应时长，提升响应率

减少繁忙时段回复不及时引起客户不满



## 消费者体验

大促期间能够被快速接待，得到解决

减少等待时间，提升咨询体验

注：预估人工客服日均接待300人，某店铺纯机全自动日均接待5000人，约等于每天节省16个人力



降本



提效

# 01 服务提效 — 智能辅助知识库 提高服务效率及专业度

## 机器人自动回复联合智能知识库 打造高质量客服应答体系

### → 我们的服务痛点

- 咨询量大，客服销售占比重；
- 商品知识点属性参数复杂，客服难以全面掌握；
- 店铺应答质量要求高



### → 我们的应用价值

- 焦点商品智能识别，快速获取商品信息
- 客服上手快，点击即回
- 图文兼顾，应答质量高
- 知识库统一维护 规范快捷回复

# 02 服务提效 — 智能SOP流程，自动定位问题，指引客服快速处理

## 痛点

### 同个客户多人接待

售后接待，多人接待同一个客户且一次性接待客户太多时，很难快速响应客户问题，需要爬楼去翻查

### 解决流程不够标准

售后解决流程不够标准化，客服处理方式太“个性化”

### 处理流程多

售后有标准解决流程，但是接待量大以后客服记不住

## 价值

减少客服培训成本  
降低新手客服接待门槛

结合机器人通过智能语义识别  
实时展示标准流程知识库

提高售后客服决策效率  
规范客服执行行为

## 解决方案

The screenshot displays a customer service interface with a top navigation bar containing '售前工作台', '售后工作台', '待跟进', 'ERP', and '工单'. The main content area is divided into two sections. The left section, titled '历史聊天摘要', shows a chat history with messages such as '怎么还没发货?' and '收到了, 怎么少发了一本'. The right section, titled '问题焦点订单', lists orders with details like '订单号: 121566799870489999' and '交易成功'. Below this, there is a '问题焦点商品' section showing a product 'bercrombie & Fitch女前身裹身式连衣裙' with a price of '¥ 58.50'. The interface also includes a list of steps for handling a problem, such as '1. 确认用户对应问题订单号' and '2. 核实客户是否是出现书籍收到错误的情况'.

# 03 服务提效 — 自动学习+智能活动管理 极大降低机器人维护成本



## 机器人维护配置痛点:

- 配置话术时，往往需要去参考优秀客服话术，人工去获取话术是一项很大的工作量
- 大促活动多杂，时效多，配置分散，容易出错

## 01 自动学习提效价值

机器人深度学习，自动从客服对话中学习优秀话术做为推荐  
**训练师一键审核，快速达到配置目的，从而提升维护效率**

## 02 活动管理提效价值

官方发布活动话术包，结合自定义活动语义  
**对活动话术集中配置，提升活动配置效率**

# 03 服务提效 — 关键字智能联想，自动弹出关联话术

打字王 使用手册

快捷语分组

全部 预售 物流 下架 限价 团购需求 商品详情

甜言蜜语 等待 售后地址 品退售后 工单处理 结束

未分组 +

分组	关键词	快捷语
常用	书籍内容	亲亲非常抱歉，为了保证书籍安全及质量，我们家的书
商品详情	详情，信息	您好，您咨询的书籍在商品详情页有详细的介绍哦，本
常用	内容	亲亲，确实抱歉，因为书籍都是统一存放在仓库，您可
商品查询	查询，查找，搜索	您好，如需寻找心仪的宝贝，可以在我们店铺搜索框输
补偿	补偿	亲亲，确实抱歉给您添麻烦了，根据您的订单情况为您
常用	在的	亲亲有什么可以帮到您的呢~
常用	正版	亲爱的，我们是新华书店，我们出售的都是全新正版，

聊天窗口显示：

输入

联想

1. 退货流程 请等等，我帮您转下售后，会有专业的人员为您解答我帮您转下售后，会有专业的人员为您...
2. 退货流程 等等，帮亲看一下哦帮亲看一下哦帮亲看一下哦帮亲看一下哦
3. 运费险 请等等，我给您查一下
4. 7天 亲，您等等一下哦
5. 3 [图片]请耐心等待下哦亲，我们每个地区的发货时间和图片上一样哦

# 04 营销提效 — 围绕从进线到存留运营全过程 全链路高效营销

订单全生命周期跟进



帮助提高订单转化率

全链路覆盖售前、售中、售后、物流异常等板块共19个场景  
从营、销、服三个角度提供全方位跟进和触达

智能推荐



帮助提升销售客单

在购物过程中，基于智能推荐算法根据买家信息、商品信息等  
预测买家的兴趣，智能向买家推荐买家感兴趣的商品

客群精细化运营



全面提升店铺GMV

对顾客智能分层、智能沉淀的运营机制，助力商家打造完全属于自己的私域流量

自动化营销  
收益效果展示



# 04-1 营销提效 — 订单全生命周期智能跟进，自动化流程，降低人力成本

售前	
咨询未下单	1
下单未付款	1
核对订单	1
已付定金未付尾款	1
订单取消	1
售中	
已付款	1
已发货	1
验收提醒	1
已签收	1
交易成功	1
售后	
售后理由修改	1
已评价	1
同意退货	1
退款成功	1
拒绝退款	1

## 01 售前

智能催付催拍，自动营销，降低人工销售成本

## 02 售中

提供主动服务，主动触达，提高买家服务体验

## 03 售后

售后退货自动挽回，降低售后沟通成本

某标杆客户自动营销效果：机器人日均自动触达约4500人

按客服人工每日触达300人计算，约等于节省15个催拍人力

日期	消息发送量 ①	发送人数 ①	回复人数 ①	回复占比 ①
2022-12-13	14938	5074	128	2.52%
2022-12-12	18968	6657	534	8.02%
2022-12-11	17329	6066	546	9.00%
2022-12-10	48858	16687	1094	6.56%
2022-12-09	21594	7293	356	4.88%
2022-12-08	17159	5826	264	4.53%
2022-12-07	16516	5626	233	4.14%
2022-12-06	19138	6511	263	4.04%
2022-12-05	4616	1605	192	11.96%
2022-12-04	21218	7205	214	2.97%
2022-12-03	20371	6910	209	3.02%
2022-12-02	26672	9024	196	2.17%
2022-12-01	22571	7655	159	2.08%

## 04-2 营销增效提效 — 智能关联推荐 基于大数据计算 高效匹配客户需求

### 智能推荐场景运用

#### 热卖单品推荐

推荐店铺热卖单品，  
提高客单价和下单率

#### 搭配推荐

商品搭配销售，组合  
销售，提高客单价，  
带动商品销售量

#### 自定义推荐

根据活动、节日、客  
户或其他场景进行自  
动关联推荐

#### 爆款打造

新品上市后，和其他  
单品连带销售，提高  
销量，打造爆款

#### 智能推荐收益

##### 成单消息

展示近7日买家购买推荐后的商品

- 2023-01-28 14:38:18 one\_id\_2212757292830 购买了推荐的商品: 【春节不打烊】
- 2023-01-28 14:33:57 one\_id\_3081695619 购买了推荐的商品: 【春节不打烊】
- 2023-01-28 14:33:26 one\_id\_2212502618547 购买了推荐的商品: 【春节不打烊】
- 2023-01-28 14:31:13 one\_id\_2206827840941 购买了推荐的商品: 【春节不打烊】
- 2023-01-28 13:36:17 one\_id\_3016818370 购买了推荐的商品: 【春节不打烊】

##### 推荐数据统计

累计推荐收益  
29471.61元

累计单量  
376单

昨日收益  
2332.79元

昨日成单  
28单

#### 推荐效率展示

	商品推荐次数	收到商品推荐人数
2023-01-28	14322	14322
2023-01-27	12336	12336
2023-01-26	11119	11119
2023-01-25	10100	10100
2023-01-24	8969	8969

# 04-3 营销提效 — 客群精细化运营 高效盘活存量客户 提升营销效率



运营上架新品，主推爆款，  
通过精确运营批量自动推送



在活动期间对目标客户通  
过预热、通知、挽回3步  
组合拳将活动效果最大化



根据商品测算出复购周期  
一键设置定时发送



定期自动盘活老客户  
挽回店铺客户留存

**制定营销计划**

创建精准运营计划

计划名称: 618活动提醒

面向人群

选择方式:

选择人群: 已选择 1 项

当前人数约27227人, 所需客服数>7个, 所需发送时长>1.5小时。  
\* 注意, 若所选人群来自自动的条件计算, 发送前最终人数和当前计算会不一致

特定人群过滤:  过滤潜在投诉者  过滤营销黑名单

**自定义客池标签**

消费信息

- 付款单数
- 付款总额
- 商品最后付款时间
- 订单均价

近期订单状态

- 咨询未下单
- 已下单
- 已付定金
- 已付款
- 已发货
- 交易成功
- 付款前取消

个人信息

- 所在地域
- 买家最后对话时间

计划名称	计划状态	发送人数	回复人数	下单人数
每日边缘维护	已结束	31598	132	239
每日边缘维护	已结束	40744	164	320

**322,657** 自动营销效果

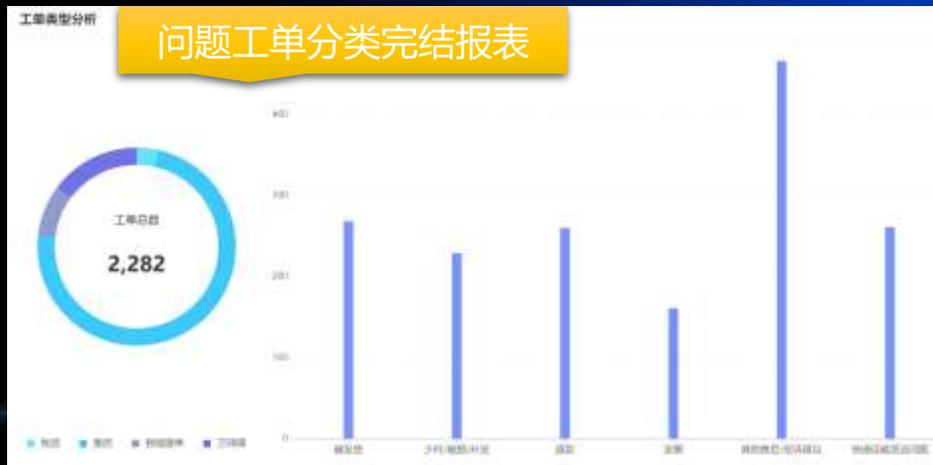
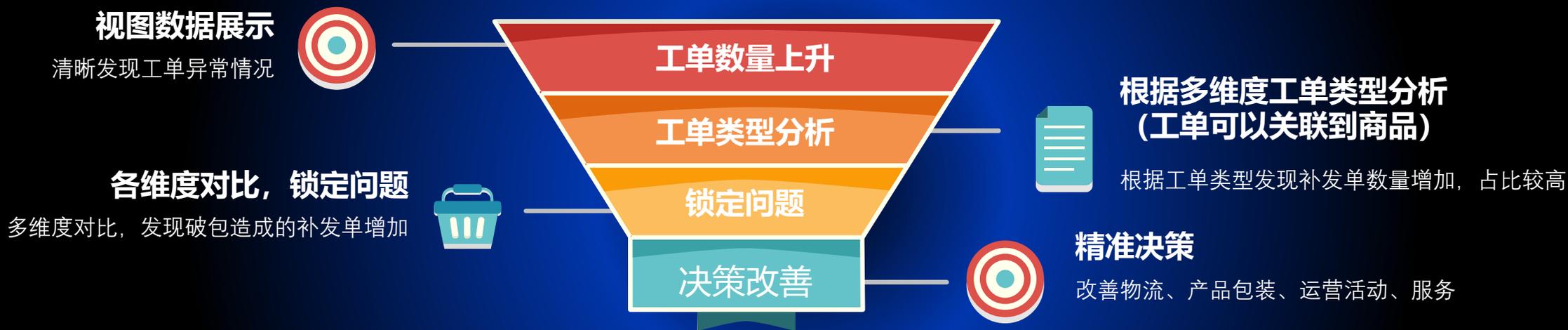
可触达客池人数

18310	12160	10420
昨日流入	昨日流出	今日边缘

# 05 数据分析提效 — 售后数据导向 提高决策效率

过去：人工登记、系统导出—人工汇总-人工统计分析

现在：通过工单统计分析，多维度下钻分析，锁定工单数量上升问题快速进行决策改善



工单完成情况		数	72小时完结数	完结率	24小时完结率	48小时完结率
4	4	4	25.00%	25.00%	25.00%	
12	12	12	85.71%	85.71%	85.71%	
1	1	1	25.00%	25.00%	25.00%	

# 06 售后协同提效 — 集成售后业务流，实现服务智能化，协作自动化，沟通主动化

商家痛点

解决能力

应用场景



## 售后处理无记录

缺乏售后处理综合管理平台，导致售后记录无处可查。



## 售后处理繁杂

售后处理涉及多平台信息查询及多系统沟通，处理一个售后问题步骤多而杂。



## 缺乏数字化管理能力

缺乏对有效工作量，工作效能的统计数据，客户体验缺乏数据支持，无法精准把握满意度。



## 多渠道工单快捷创建，高效记录

订单信息自动获取，登记效率提升。工单创建重复校验，避免客服重复处理。手淘小程序买家自反馈，释放客服处理时效。



## ERP打通，高效处理

打通旺店通、万里牛，聚水潭实现创建补发单直接同步至ERP，可选择是否直接审核通过。工单处理完结可以触发话术给买家，减少买家二次售后咨询。



## 群信息打通，高效沟通

工单系统打通钉钉群、QQ群，实时对接物流实现物流异常问题工单自动通知到自动回填的全流程自动化，极大提高处理效率



## 工单数据沉淀，高效管理

企业级数据纵览。工单处理时效、工单满意度数据沉淀，辅助客服绩效考核。



批量返款处理



工单协同处理



工单主动通知



ERP补发处理



评价处理

# 06-1 售后自动化提效—售后场景工单状态主动通知

降低售后沟通成本，避免二次咨询耗时费力

### 发送账号设置

发送账号:  指定账号发送  工单处理人发送

最近接待客服发送

当最近接待客服为服务助手、不在线或未勾选时, 由以下子账号发送消息:

已选择4位客服

### 主动跟进话术

最近更新2021-11-11 17:24:43

亲亲, 辛苦您的耐心等待, 您所反馈的【商品破损】问题客服已给您在线留言处理, 后续有问题再反馈我们哦

49 / 500

### 定义服务类型

任务名称: 【商品破损】完结通知

是否开启:  开启

### 触发条件设置

**工单类型会过滤显示, 避免选择过多, 产生干扰**

1. 在青鸟工单-工单管理-工单类型管理中, 二级工单类型关联此店铺或者全部店铺; [查看示意](#)
2. 工单模板中平台、店铺主账号、顾客昵称、工单处理人为必填项, 且有对应信息, 才能实现自动发送;
3. 若选择“按照工单设置的跟进时间”发送, 则工单中必须有此字段, 且有对应信息, 才能实现自动发送。

工单类型: 商品 商品破损

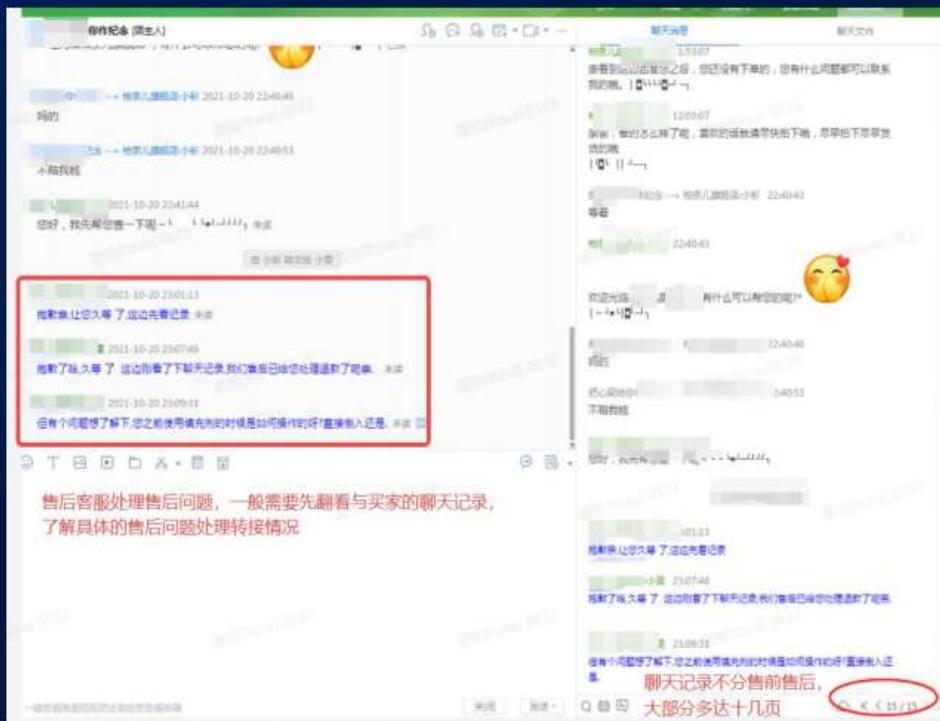
工单状态: 已完成

选择工单类型, 可选择工单处于哪个状态触发通知

发送账号可指定, 话术可编辑

## 06-2 售后智能面板提效—快捷操作，快速定位售后问题

Before:



当售后接待到消费者的信息时，都需要查看了解消费者到底是咨询的什么售后问题，需要反查聊天记录，如果聊天内容较多的话，查看到对应的问题后，根据对应的问题思考解决方案，再给消费者进行回复，需要耗时**好几分钟**的时间。

After:

买家订单日志、历史沟通关键信息等，直接呈现给售后客服，便于客服更快速精准定位买家问题，只需要**十几秒**的时间，提升售后处理效率。



# 06-3 三方智能协同提效——一键查询 一键跳转 提高售后处理效率

## 辅助面板打通ERP/IM系统，无需跨系统操作 售后处理更便捷

Screenshot of a CRM/ERP interface showing order details and product information. The interface includes a top navigation bar with '售前工作台', '售后工作台', '工单', and '聚水潭'. A search bar shows '全部订单: 4'. The main content area displays order details for order number 2066127151756750155, including order status, logistics company, and net weight. A '商品(3)' section lists items with their original order numbers, product codes, and specifications. The bottom of the interface shows '素人工接待 (0)' and '配置入口'.

Screenshot of a WeChat chat interface showing order details and logistics information. The chat is titled '上元堂&中通售后对接群'. The chat content includes order details such as '承运商: 中通快递', '物流运单号: 773174839250506', '收货人: 方耀', '收货人手机号: 18326...', and '收货人地址: 安徽省宣城市宣州区'. The chat also shows a '中通售后机器人' providing automated responses.

Screenshot of a detailed order information page. The page title is '工单详情 (编号: 000386)'. It displays order details such as '订单金额: 55.00', '买家昵称: jd\_41d212c7a31ab', '订单状态: 交易成功', '交易时间: 2022-07-13 14:59:42', and '订单备注: -'. The page also includes a '选择订单商品' button and a '订单金额: 55.000' field. The bottom of the page shows a '群对接: 中通' and a '发送消息' button.

### 提供更多对接应用场景

- 创建补发单
- 改地址
- 一键锁单
- 改发货时间
- 修改订单商品SKU

### 对接钉钉、QQ、飞书

- 物流拦截
- 改物流
- 修改安装时间

### 支持ERP

- 聚水潭
- 万里牛
- 旺店通
- 百胜E3
- 自建ERP等

# 07管理协同提效 — 数据驱动的业务管理系统 提升端对端管理协同效率

01

## 搭建管理标准体系

制定不同属性的质检方案  
定义风险点、定义流失点；  
打开高级告警，自动提醒；



02

## 自动全量识别标注

全量质检会话；  
异常对话自动打标；  
多维度条件筛选

客服子账号	顾客名称	质检类型
店丸子	dc	自定义: 未及时响应;
官方旗舰店	ai	自定义: 产品推荐;
旗舰店:佩奇	liny.	情绪: 对客服态度不满; 对发物流不满; 自定义: 未及时响应;
旗舰店:佩奇	ch	情绪: 对发物流不满; 扣分为: 售后不满意*2; 自定义: 未及时响应;

03

## 联动循环

线上质培一键发起  
循环计划排期  
质培闭环  
案例库建设



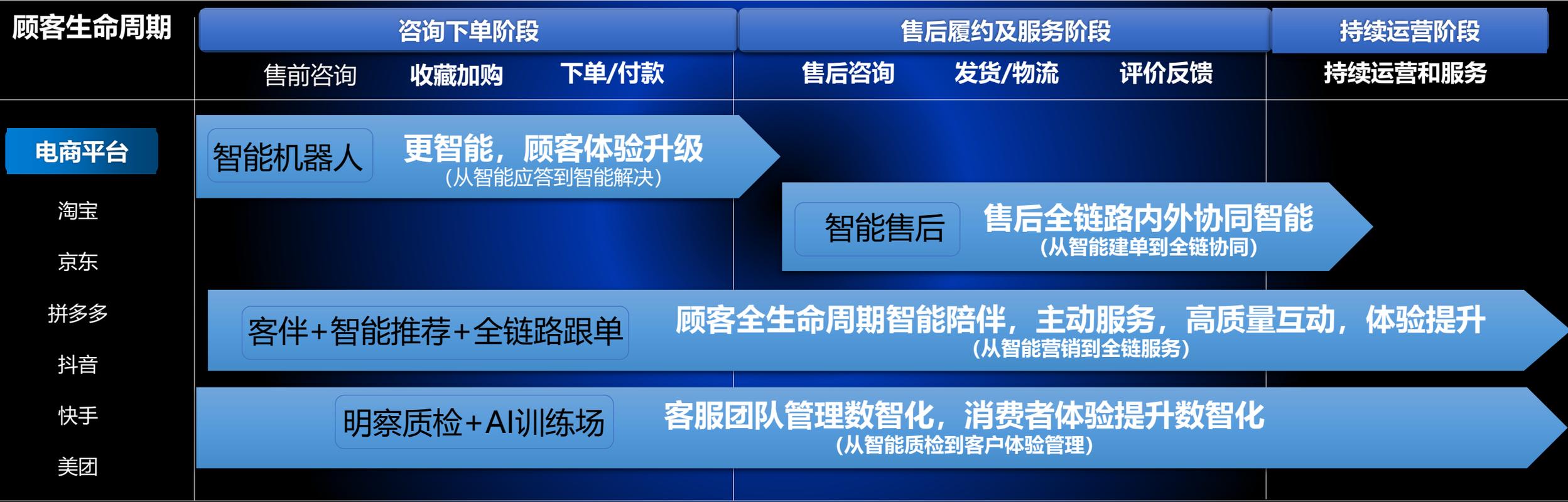
04

## 效果验证

此部分内容  
质培效果监控  
作为文字排  
质培效果分析  
版口位显示

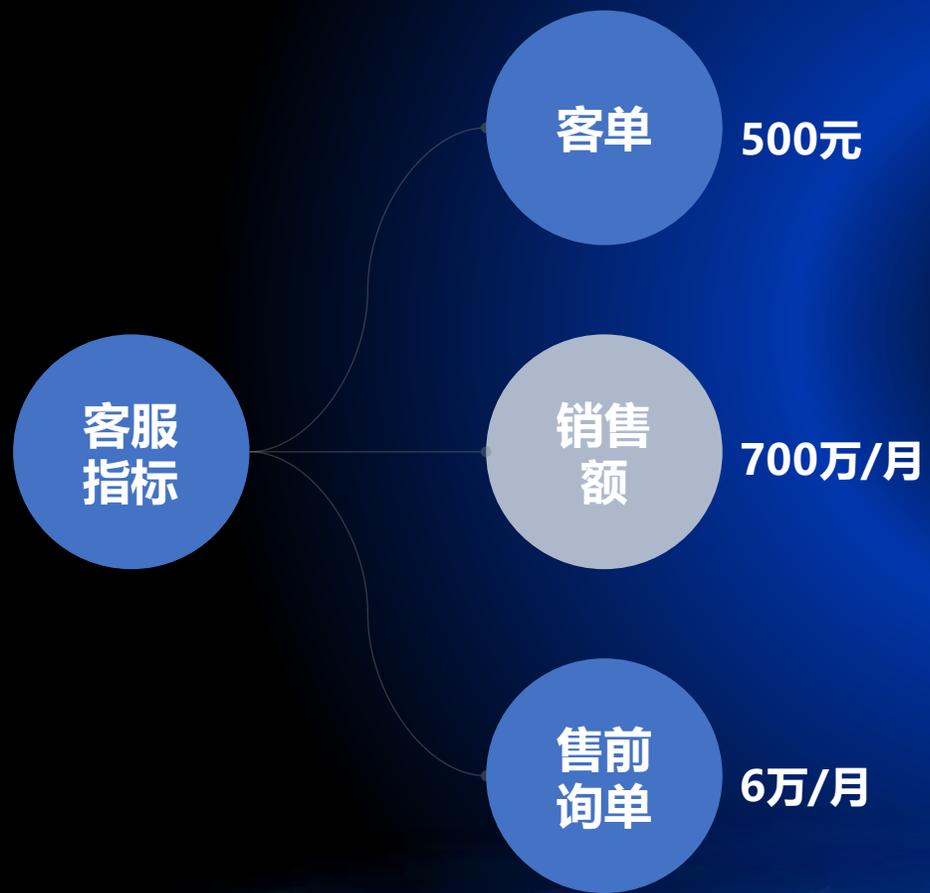


# 总结：如何利用系统多一体化系统实现降本增效



# 预估使用1年晓多，累计年增加收益800万

机器人对人的赋能，提升了客服专业能力、服务技巧，提升应答效率，降低响应时长，提高客户转化率



## 预计节约人力成本40万

预估接待效率提升1倍：30人客服可完成40人客服的工作： $50000\text{元工资/人/年} \times 10\text{人} = 50\text{万/年}$



## 催拍催付增收360万

提升1%的转化率： $6\text{万询单} \times 12 \times 1\% \text{ (转化率)} \times 500 \text{ (客单)} = 360\text{万/年}$  (大促或头部直播，转化率提升3%以上)



## 夜间值守增收84万

增收1%的销售额： $700\text{万} \times 1\% \times 12 = 84\text{万/年}$



## 智能推荐关联销售增收84万

增收1%的销售额： $700\text{万} \times 1\% \times 12 = 84\text{万/年}$



## 客伴触达转化增收250万

使用一年后客池人数累计50万算，转化漏斗1%： $50\text{万} \times 1\% \times 500 = 250\text{万/年}$



# 管理提效

# 管理提效：产品知识库搭建，客服快速检索产品问题



# 管理提效：金牌客服培养，专业是客服效率的第一保障

技能知识 + 职业素养 双管齐下

01

产品培训  
竞品培训

02

平台规则  
活动规则

03

服务标准  
流程制度

04

服务态度  
服务礼仪

05

沟通技巧  
表达话术  
甜言蜜语

06

买家心理  
客户分析

REM IPS

# 管理提效：售前到售后全流程建立，流程更细化

差价返回流程

A

拍A发B流程

B

修改地址流程

C

修改发货时间

D

赠品补发

E

发票申请流程

F

仓库异常核实  
流程

A

物流赔偿流程

B

退货改换货流程

C

退款流程

D

返现流程

E

物流超期流程

F

.....

# 多平台多店铺聚合统一接待



# 04

## 人效提升产品矩阵



## 降本增效产品使用矩阵

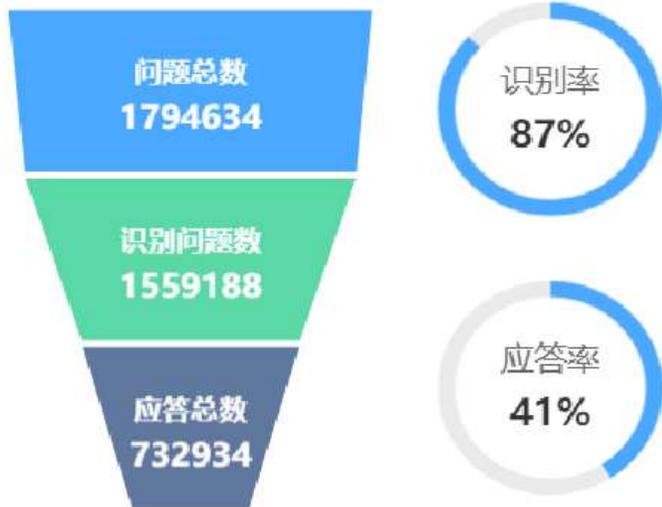


# 05

## 行业标杆案例分享

# ◆ apple机器人自动应答降本案例分享

## 店铺接待总览



## 机器人应答解决方案

此部分内容作为文字排版占位显示（建议使用主题字体）。

晓多提供店铺级行业场景

**数量1700+**

项目辅助搭建精准意图场景

**数量2600+**

机器人**自动学习审核**

持续丰富商品应答知识库



## 机器人应用效果与价值

此部分内容作为文字排版占位显示（建议使用主题字体）。

覆盖识别客户问题接近90%

回复率超40%

**49.6万人** 机器人月独立接待

**55个客服工作量** 每月节省

# 西昊智能流程提效案例分享—痛点与解决方案



## 解决方案

01 售后工单结合机器人智能接待

02 晓多售后系统打通对接安装平台

03 打通OMS系统

外部协同 - 安装维修协同

以前处理1个安装单需3-5分钟 现在只需3-5秒, 甚至全流程客服无需参与

晓多标准API 安装维修系统 万师傅

1. 消费者下单后, 自动发送安装提醒, 自助提交安装工单

2. 消费者填写后, 一键同步到万师傅系统

3. 安装师傅接单后和处理进度反馈回青鸟系统

4. 安装维修进度, 自动通知消费者

5. 安装完成后, 自动发送工单满意评价

## 客户痛点



涉及安装、维修  
且售后跟进周期长



售后处理链路长  
涉及多系统操作



售后处理时不强  
消费体验不友好

外部协同提效, 从3-5分钟提升到3-5秒

## ◆ 西昊智能流程提效案例分享—提升效果



提高售后  
服务效率

自动为买家提供地址修改渠道  
月均130个

月均节省1个客服工作时长  
51小时



提高团队  
协同效率

月自动创建跨平台安装工单  
46单

咨询差评月均挽回  
近40个



提高团队  
服务人效

2月服务满意度  
提升5%

# 管理提效案例分享—全棉线上质检高效闭环业务管理

过去	人工质检 质检员日均抽检数量100条	优质案例 每月沉淀数7-10个	培训 每月集体1次	质检报表 人工统计分值
现在	AI自动质检 会话全量质检 问题自动标注	一键“存案例” 每天至少1个	线上培训 1V1质培 每月15场以上	质检报表 系统自动生成

IV1线上质培 一键发起	一键存案例 沉淀优质培训素材	自动全量质检 问题自动标注	咨询满意度 2个月达成金旺旺																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>任务标题</th> <th>任务类型</th> <th>案例名称</th> <th>案例标签</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>202209250002</td> <td>撤回信息培训</td> <td>辅导任务</td> <td>回复错误</td> <td>11月 负面</td> </tr> <tr> <td>202209250001</td> <td>撤回消息</td> <td>培训任务</td> <td>重复咨询</td> <td>11月 负面</td> </tr> <tr> <td>202209220001</td> <td>异常问题答疑排查</td> <td>辅导任务</td> <td>购物金赠品发货</td> <td>11月 负面</td> </tr> <tr> <td>202209210001</td> <td>商品对比说明</td> <td>辅导任务</td> <td>显示签收未收到</td> <td>11月 负面</td> </tr> <tr> <td>202209190008</td> <td>需求确认</td> <td>辅导任务</td> <td>业务流程/负面</td> <td>11月 负面</td> </tr> </tbody> </table>	ID	任务标题	任务类型	案例名称	案例标签	202209250002	撤回信息培训	辅导任务	回复错误	11月 负面	202209250001	撤回消息	培训任务	重复咨询	11月 负面	202209220001	异常问题答疑排查	辅导任务	购物金赠品发货	11月 负面	202209210001	商品对比说明	辅导任务	显示签收未收到	11月 负面	202209190008	需求确认	辅导任务	业务流程/负面	11月 负面	<table border="1"> <thead> <tr> <th>顾客名称</th> <th>质检类型</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>孤独的roshan</td> <td>自定义: 未及时响应;</td> </tr> <tr> <td>晚安小瓷</td> <td>情绪: 对客服态度不满; 扣分行为: 顾客提及投诉或举报 自定义: 未及时响应;</td> </tr> </tbody> </table>	顾客名称	质检类型	孤独的roshan	自定义: 未及时响应;	晚安小瓷	情绪: 对客服态度不满; 扣分行为: 顾客提及投诉或举报 自定义: 未及时响应;	
ID	任务标题	任务类型	案例名称	案例标签																																		
202209250002	撤回信息培训	辅导任务	回复错误	11月 负面																																		
202209250001	撤回消息	培训任务	重复咨询	11月 负面																																		
202209220001	异常问题答疑排查	辅导任务	购物金赠品发货	11月 负面																																		
202209210001	商品对比说明	辅导任务	显示签收未收到	11月 负面																																		
202209190008	需求确认	辅导任务	业务流程/负面	11月 负面																																		
顾客名称	质检类型																																					
孤独的roshan	自定义: 未及时响应;																																					
晚安小瓷	情绪: 对客服态度不满; 扣分行为: 顾客提及投诉或举报 自定义: 未及时响应;																																					

质检效率提升10倍



累积优质案例数提升200%



培训效率提升10倍



每次质检分析节省0.5个工作日

## ◆ 林内全产品线提效应用案例

### 企业痛点

- 售前品类多，消费者咨询尺寸、功能、质保等诸多售后问题，客服效率低
- 运营协同性不足，内外沟通难度大
- 店铺考核压力大，对客服综合能力、客服管理能力、团队协同能力要求高



### 解决方案

- 深入林内项目做全面分析诊断
- 利用智能化工具，对售前售后、质培等场景制定智能化解决方案
- 结合售后场景引入青鸟工单系统，极大提升售后处理效率
- 引入晓多质培系统和AI客服训练场精准质培，提升团队作战能力

应用产品



机器人

质检

售后

业务流程提效80%



客服人效提升85%



人力成本有效降低



平台服务体验行业top3





为38000+客户提供智能客服服务

# 06

## 服务保障与公司介绍



# 项目保障-完整的实施流程





## 项目组人员结构

项目经理

项目经理

专家组

负责项目功能调研、业务及功能规划、流程图编制，梳理业务流和产品设计。

- 解决方案专家
- 知识库训练师专家

技术工程实师

技术工程实师

客户成功经理

数据运营

数据运营

服务运维工程师

负责双方技术层面的各项对接工作，包括系统对接、定制开发内容、功能优化调整。

负责项目产品使用培训、日常问题解决，关注项目关键指标并驱动各方面资源达成项目目标

梳理和建设机器人知识库、多轮场景；训练和维护机器人模型、保障效果

负责私有化服务的部署、升级和日常运维。

晓多人员

甲方人员建议

# 发展历程

## Development History

### 2013年

晓多前身旺财客服机器人在淘宝平台上线，产品第一代引擎基于机器学习技术

### 2015年

- 完成天使轮融资，由九合资本投资，完成A轮融资，由成为资本投资

### 2016年

双十一全天接待167万人次，相当于每100人中就有1人由晓多智能机器人接待

### 2017年

双十一全天接待440万人，占当前全球电商客户服务量的2.6%

### 2018年

- 与多家知名企业达成战略合作，如中国电信、美团、微店、阿里店小蜜
- 产品电话机器人正式面市
- 双11全天接待3600万人次

### 2019年

- 双11全天接待2.8亿人次，平均来访响应时间为0.42秒
- 完成B轮融资

### 2020年

- 晓多智能机器人全新改版上线
- 完成B+轮和C轮融资，融资金额超2亿元

### 2021年

- 完成D轮融资
- 晓多新版训练模型“万花筒”上线

# 公司介绍-技术荣誉展示

## 30+

### 企业荣誉奖项

- 国家高新技术企业
- 中国吴文俊人工智能科技进步奖
- 四川省高层次创新创业团队
- 成都市新经济领域重点培育企业
- 2019德勤·中国明日之星
- 快手电商年度合作伙伴
- 京东京卓越合作伙伴

- 中国·高科技高成长50强·明日之星奖
- 成都新经济双百工程准独角兽企业
- 2020四川省科技厅重点研发项目立项
- 第十四届全运会官方信息平台智能问答模块指定客服机器人
- 讯飞AI服务市场杰出伙伴
- ...

## 60+

### 企业专利技术及自主知识产权

- 晓多客户运营系统
- 客晓晓智能服务系统v1.0
- 客伴电商客户运营管理系统v1.0
- 基于记忆遗忘装置的端到端意图识别系统及方法
- ...

# 过往荣誉：连续两年获得国内人工智能最高奖项吴文俊人工智能“科技进步奖”

2021年4月，中国人工智能学会在钓鱼台国宾馆主办了以“智创十年·赋能未来”为主题的吴文俊人工智能科学技术奖十周年颁奖盛典暨2020中国人工智能产业年会。**晓多科技落地的“面向复杂语义理解的智能交互系统关键技术及应用”项目，在此次大会上荣获吴文俊人工智能科学技术奖“科技进步奖”。**



- 用人工智能创造超专家级服务 -

# THANKS

## 期待合作



[www.xiaoduoai.com](http://www.xiaoduoai.com)

官方电话: 400-028-8810